

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DO BUTANTÃ



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde do Butantã

Endereço: Av. Comendador Alberto Bonfiglioli, 658-670 - Jardim Bonfiglioli, CEP 05593-001 - São Paulo - SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 26p.

- 1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

Regiane de Santana Piva

Coordenadora da Ouvidoria Oeste

Selma Goulart de Almeida Banzato

Supervisão Técnica de Saúde do Butantã

Ouvidor: Fábio Elias Zerati

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	12
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	17
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	21
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	21
15. Glossário	22
16. Siglário	23
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde do Butantã está localizada na Região Oeste da Cidade de São Paulo, no Bairro do Jardim Bonfiglioli, Avenida Comendador Alberto Bonfiglioli, 658.

Pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Oeste (CRSO).

Os Equipamentos de Saúde disponíveis são os seguintes: AE JARDIM PERI PERI, AMA PERI-PERI, AMA/UBS JD SÃO JORGE, AMA/UBS PAULO VI, AMA/UBS VILA SÔNIA, CAPS AD II BUTANTÃ, CAPS ADULTO I BUTANTÃ, CAPS INFANTO JUVENIL BUTANTA, CECCO PARQUE PREVIDÊNCIA, CENTRO DE REABILITAÇÃO II BUTANTÃ, CEO BUTANTÃ, CSE SAMUEL BARSLEY PESSOA, HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA BUTANTÃ, PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DR. CAETANO VIRGÍLIO NETO, SAE DST/AIDS BUTANTÃ, STS BUTANTÃ – SUVIS, UBS BUTANTÃ, UBS CAXINGUI - Nanci Abranches, UBS JARDIM COLOMBO, UBS JD. BOA VISTA, UBS JD. D ABRIL, UBS JD. JAQUELINE, UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO, UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO, UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA, UBS SÃO REMO, UBS VILA BORGES, UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO, URSI BUTANTÃ, UPA III RIO PEQUENO.

Temos como parceira a Organização Social de Saúde (OSS) SPDM (Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina).

2. Panorama Geral do Trimestre

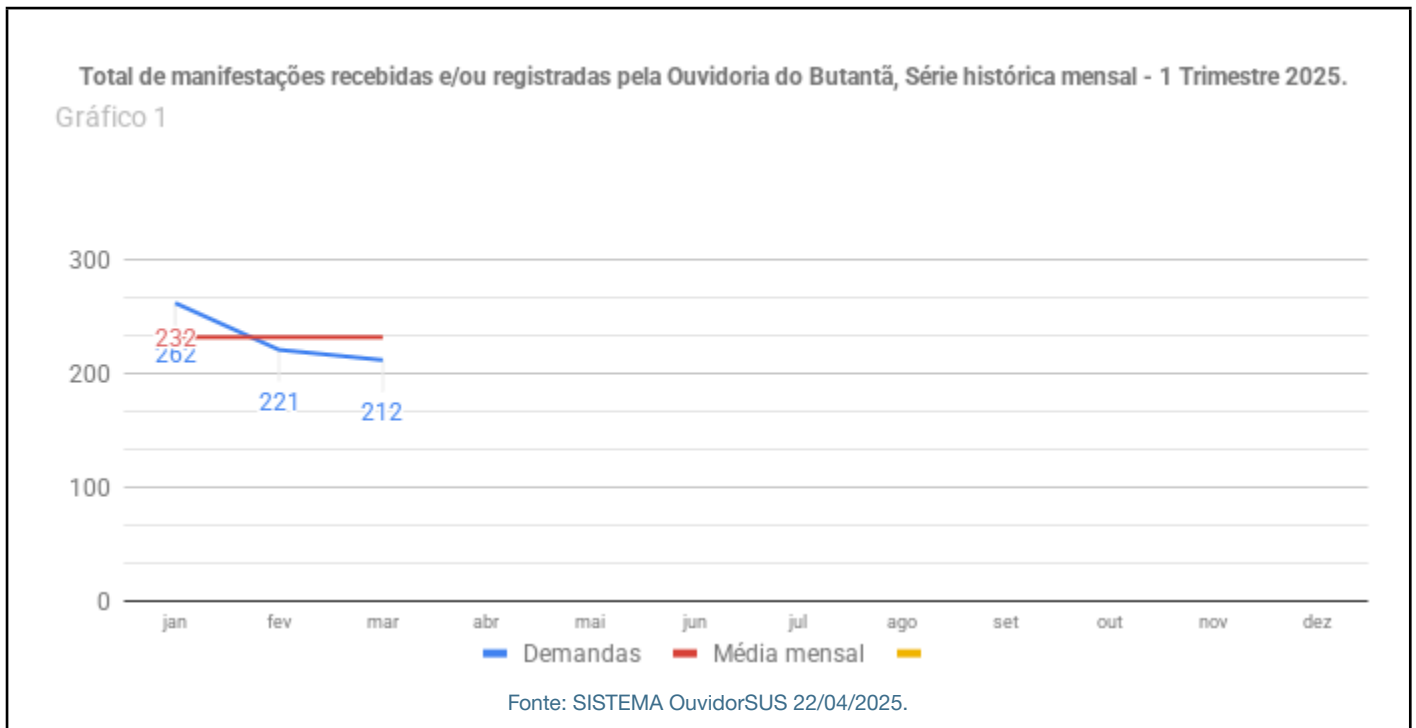
Observamos uma alta significativa do número de demandas em Ouvidoria, no início do trimestre, que foi decrescendo com o passar dos dois meses seguintes, voltando ao patamar histórico. Em nossa análise, com os dados disponíveis, não identificamos algum fator, em específico, que justificasse a alta demanda inicial.

Os meios de atendimento e a classificação das manifestações se mantiveram semelhantes a outros períodos.

Consultas, atendimentos e cirurgias, continuam sendo as principais solicitações dos Municípios.

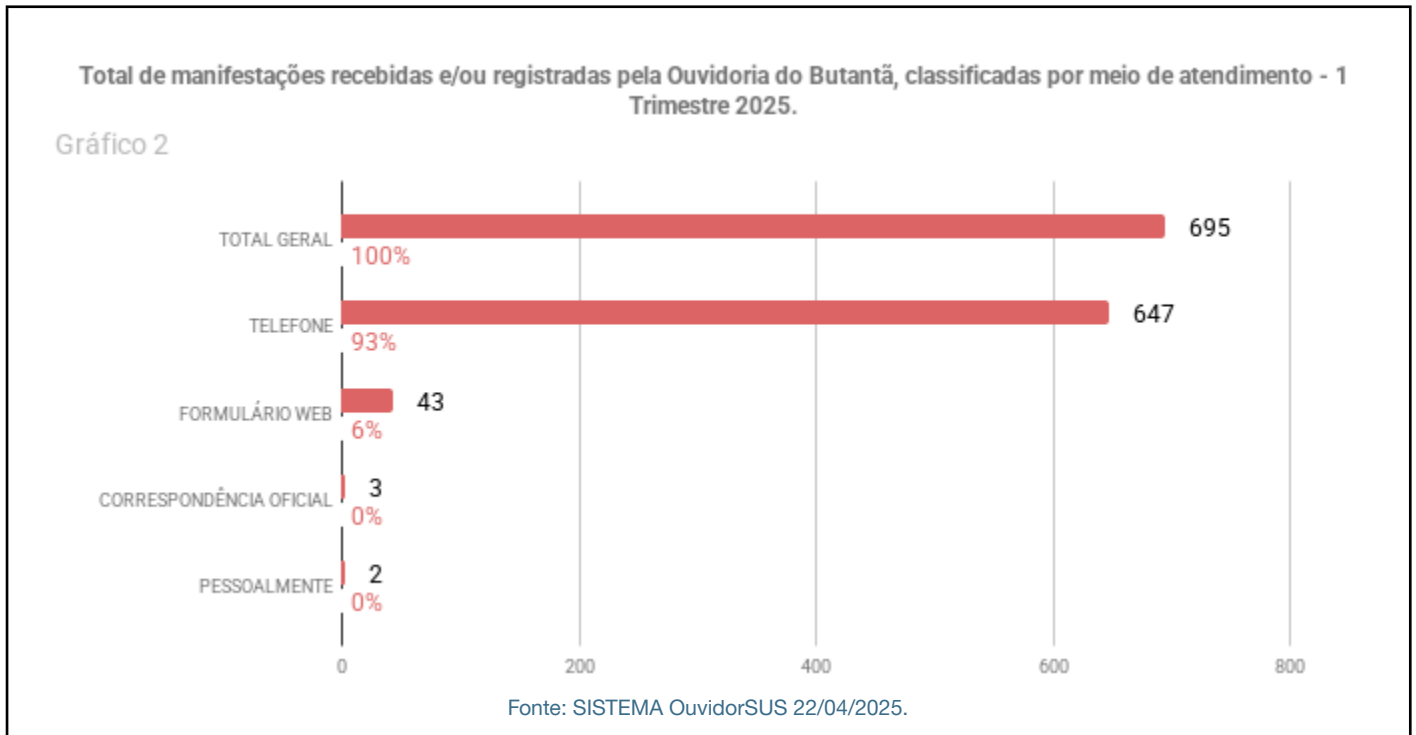
E gestão, é o fator de maior índice, tanto nas Reclamações quanto nos Elogios.

3. Número de manifestações – Série histórica



Iniciamos o trimestre com um número elevado de demandas (média acima do trimestre anterior), mas que foi decrescendo com o passar dos meses. No último mês, observamos uma quantidade próxima da média histórica recente.

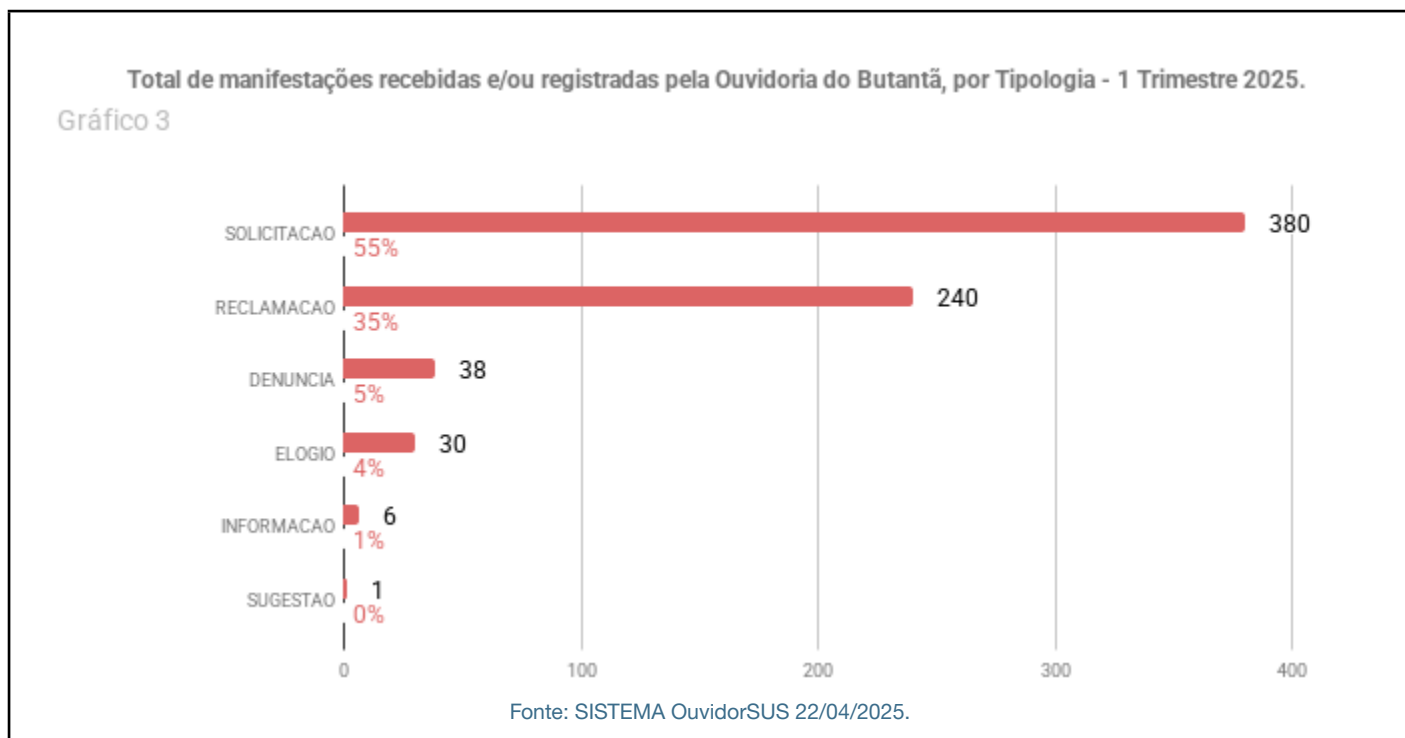
4. Meios de atendimento



O meio preferencial de atendimento continua sendo a via telefônica, com 93% do total.

Uma maior divulgação poderia contribuir para uma maior participação dos outros métodos, principalmente Formulário WEB.

5. Classificação das manifestações



Solicitações e Reclamações são maioria entre as manifestações, repetindo padrão de trimestres anteriores. Houve um aumento proporcional de denúncias, com relação ao trimestre anterior.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 380 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2025 correspondem a 55% do total.

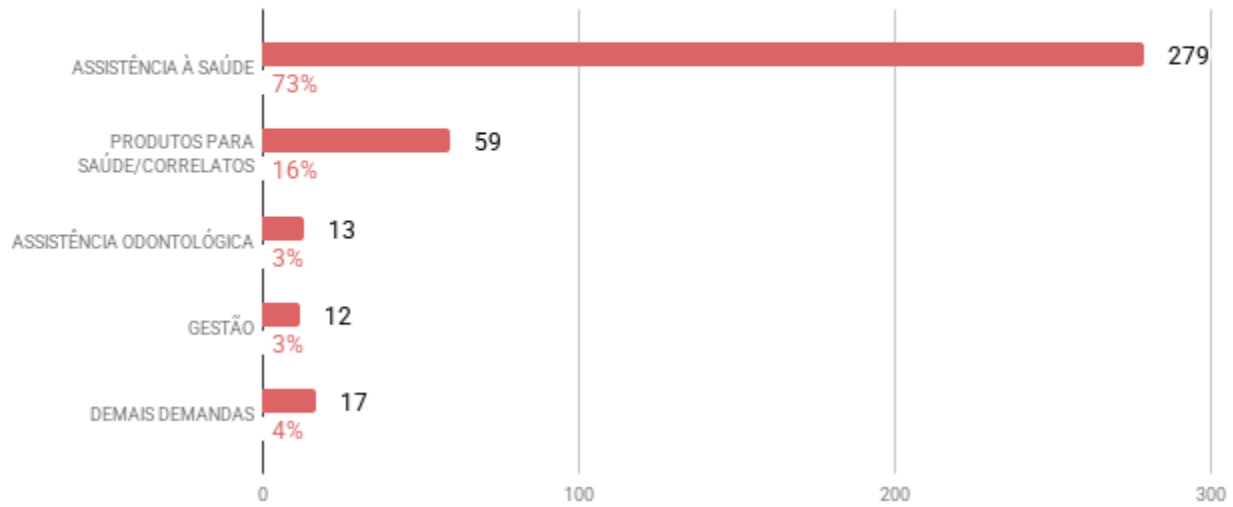
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto "assistência à saúde" (73%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a "consulta/atendimento/tratamento" e 14% a "cirurgia".

Demandas por consulta, atendimento e tratamento mantém a média histórica, como necessidades prioritárias pelos munícipes. Dentre elas, ressaltamos as especialidades: oncologia, ortopedia e neurologia pediátrica, como as principais.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 1 Trimestre 2025.

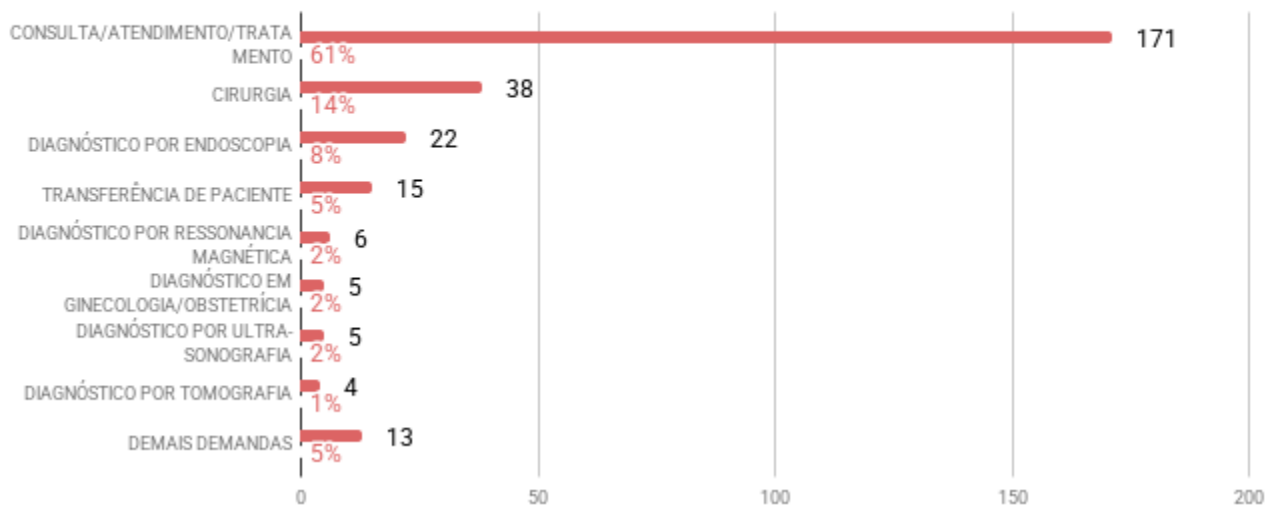
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 240 Reclamações registradas no período correspondem a 35% do total.

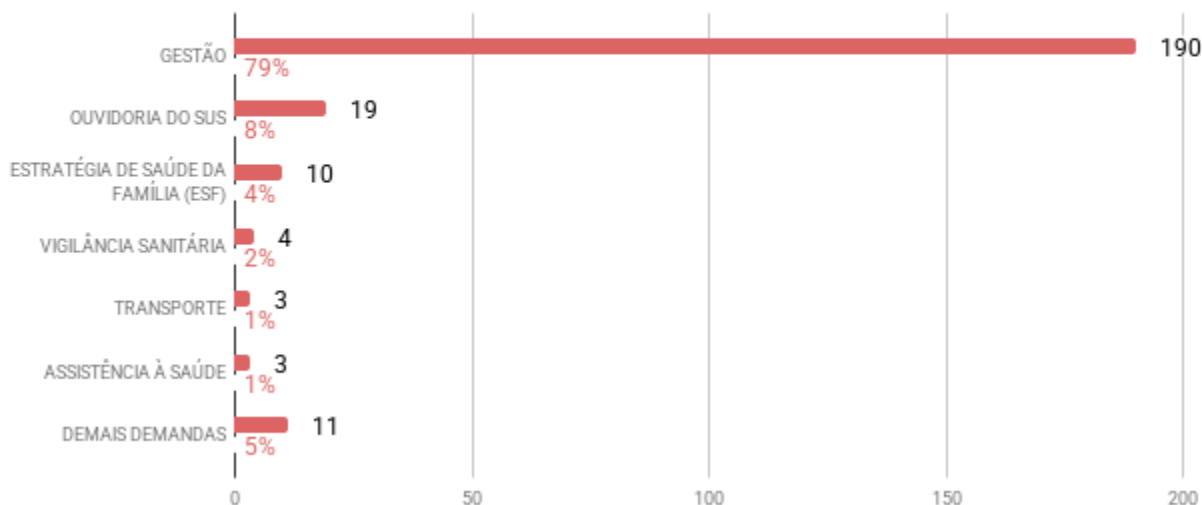
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto “Gestão” (79%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a “estabelecimento de saúde” e 33% a “recursos humanos”.

Necessidade de aperfeiçoamento administrativo, em especial a ampliação do quadro de profissionais e especialidades, representa o principal anseio das demandas de Ouvidoria.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã – 1 Trimestre 2025.

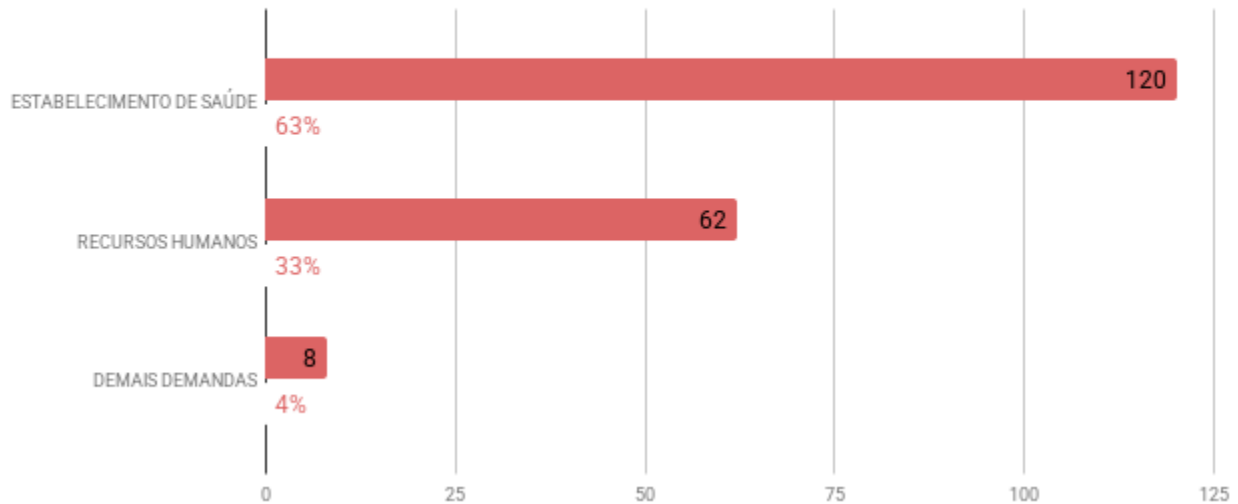
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



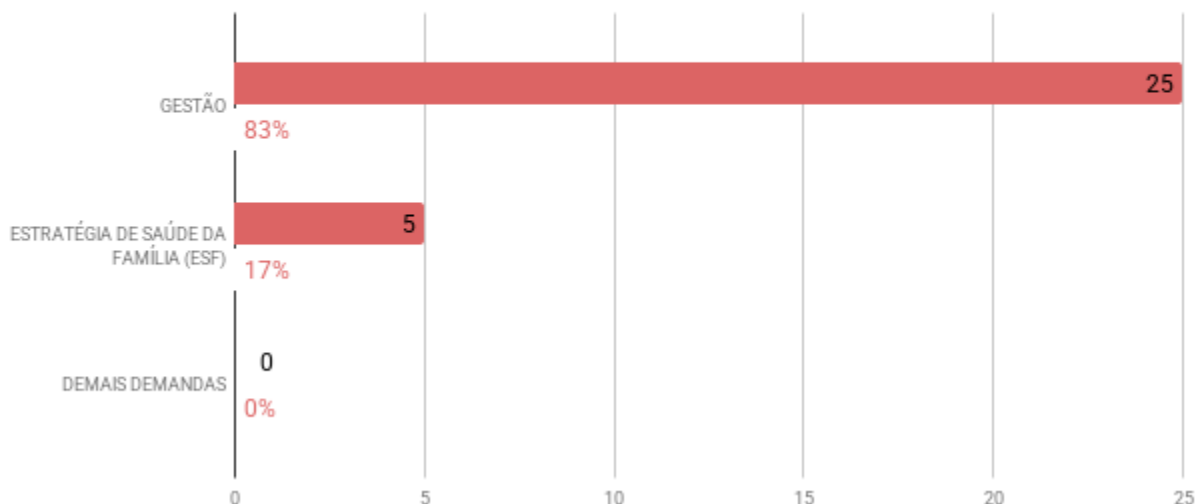
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 30 **elogios** no primeiro **trimestre de 2025**, correspondendo a **4% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi "gestão", que representa 83%. A média mensal no trimestre foi de 10 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

A maioria das manifestações de Elogios se concentra na Gestão das Unidades. Dessa forma, orientamos os Gestores a divulgarem os elogios junto aos funcionários citados, conforme o Programa GENTE QUE FAZ O SUS, servindo de estímulo para que possam continuar atendendo de forma humanizada.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA JARDIM PERI-PERI	21	25	84%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SÃO JORGE - DR. PAULO EDUARDO ELIAS	42	42	100%
AMA/UBS INTEGRADA PAULO VI	49	49	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA SONIA	50	58	86%
CAPS ADULTO II BUTANTÃ	1	4	25%
CEO II BUTANTÃ	2	3	67%
CER II BUTANTÃ	0	1	0%
CS ESCOLA SAMUEL B PESSOA - BUTANTÃ	1	2	50%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SAE DST/AIDS BUTANTÃ	0	4	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - BUTANTÃ	7	11	64%
UBS BUTANTÃ	42	43	98%
UBS CAXINGUI - Nanci Abranches	18	18	100%
UBS JARDIM BOA VISTA	23	29	79%
UBS JARDIM COLOMBO	20	23	87%
UBS JARDIM D'ABRIL	21	22	95%
UBS JARDIM JAQUELINE	41	51	80%
UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO	19	39	49%
UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO	7	8	88%
UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA	16	31	52%
UBS SÃO REMO	21	21	100%
UBS VILA BORGES	26	30	87%
UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO	16	21	76%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
COELHO			
UNIDADE HOSPITALAR - BUTANTÃ	12	12	100%
UPA III RIO PEQUENO	15	28	54%
URSI BUTANTÃ	1	1	100%
UVIS BUTANTÃ	5	5	100%
Total	476	581	82%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 581
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 476
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: CAPS ADULTO II BUTANTÃ, CEO II BUTANTÃ, CER II BUTANTÃ, CS ESCOLA SAMUEL B PESSOA - BUTANTÃ, SAE DST/AIDS BUTANTÃ, SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - BUTANTÃ, UBS JARDIM BOA VISTA, UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO, UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA, UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO e UPA III RIO PEQUENO.

Algumas Unidades, como CAPS ADULTO II BUTANTÃ, CEO II BUTANTÃ, CER II BUTANTÃ, CS ESCOLA SAMUEL B PESSOA - BUTANTÃ, SAE DST/AIDS BUTANTÃ e SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - BUTANTÃ, recebem muito poucas manifestações, e não se habituaram a responder em tempo hábil. Especificamente, UBS Vila Dalva teve a Ouvidora em licença médica, interferindo nos prazos. Demais Unidades possuem volumes grandes de demandas, com necessidades de maior atenção junto aos Responsáveis.

Nós, da Supervisão Técnica de Saúde, estamos sempre próximos aos Gerentes e aos Interlocutores da OSS (SPDM), reforçando a necessidade de respeito aos prazos, e qualidade nas respostas.

E observamos, ao longo dos anos, uma melhora significativa nos índices, em que pese estarmos cientes do muito ainda a se avançar.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 695
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 102
- Principais problemas identificados: Faltou convite para participar do Conselho Gestor.
- Sugestões para melhoria: Orientação e esclarecimento aos Gerentes e Ouvidores das Unidades.

11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/planejadas: Orientações, esclarecimentos, treinamentos, e justificativas, junto aos Gerentes e Ouvidores Responsáveis, das Unidades.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Solicitação de justificativas no atraso das devolutivas	Problemas com atraso	à distância	diário	Ouvidores responsáveis das Unidades	Em andame... ▾
Orientações e esclarecimentos	Dúvidas e Falhas no processo	à distância	diário	Ouvidores responsáveis das Unidades	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/05/2025	20 anos da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo	Informação	
07/03/2025	Qualidade na Escuta, excelência na Gestão	Informação	

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Observamos, ao longo dos anos, uma melhora significativa nos índices dos prazos e qualidade de respostas em Ouvidoria na Região do Butantã. No entanto, somos cientes da necessidade de aperfeiçoamento. Nós, da Supervisão Técnica de Saúde, estamos sempre próximos aos Gerentes e aos Interlocutores da OSS (SPDM), com o intuito de esclarecer e informar: em respeito aos prazos e à qualidade das respostas.

O trimestre mostra um aumento inicial no número de solicitações e reclamações. Índice que foi reduzindo ao patamar habitual, com o passar dos meses.

Sabemos dos desafios que se apresentam ao cuidar da Saúde Pública, numa cidade como São Paulo. E a Ouvidoria nos permite um olhar mais preciso, junto às bases de atendimento. Acreditamos que o novo sistema de Ouvidorias, a ser brevemente instaurado, nos trará melhores ferramentas, para mapearmos os anseios dos cidadãos.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Percebemos, neste período, que as manifestações acompanham o mesmo padrão nos meses pregressos. Para tentar reverter e melhorar a proporção de queixas para elogios, precisamos trabalhar no território, a fim de que os gerentes estimulem os usuários a formalizar o contentamento.

Victor di Donato Marques - Supervisor da Supervisão Técnica de Saúde do Butantã (STS-BT).

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS



Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:



Central SP 156
Ligação telefônica gratuita - 24h



Formulário WEB (Internet)
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>



Pessoalmente
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h



A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.



CIDADE DE SÃO PAULO
SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

